Annual Report

2002/03

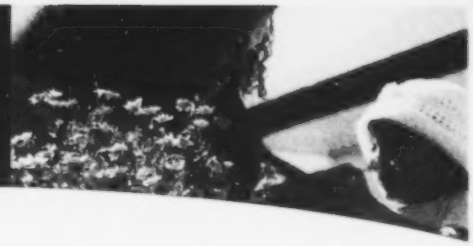
Every act of caring heals.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Annual Report

2002/03



Our Annual Report highlights some of the initiatives currently underway and the challenges we face.

Our Message

Letter from Board Chair

Patti Sullivan
Board Chair

Winnipeggers, in fact all Canadians, continue to demand more accountability about health care, from front line staff, administrators and politicians. It is a positive move, but one that comes with several challenges.

As a Health Care Authority we have to be transparent, more responsive and look for change while continuing to ensure the privacy, dignity and rights of patients and clients to timely and competent care.

The Board of Directors of the Winnipeg Regional Health Authority recognizes that their role is to ensure that the WRHA meets public expectations and improves health status. The Board also recognizes the complexity of the task we face as the entire Canadian health care system struggles to define and measure expected standards of care.

This year, the Board and senior management worked diligently to define measurable outcomes in our strategic plan. These are consistent with national and provincial benchmarks. We also engaged the community in identifying health priorities through the initiation of six Community Health Advisory Councils. As well, we applaud staff for the development of the *Aspire!* health and wellness newsletter.

This year has also presented a number of challenges for the region. While we work on initiatives like the Critical Services Redevelopment Project at Health Sciences Centre, the ACCESS model and the Gamma Knife, we also addressed issues around cardiac care and wait list management. Regardless of the approach, it is clear that people in the health system are building improvements into everything they do.

Through focus groups, staff have told us that we should emphasize the WRHA's role as a caring and professional service delivery organization, so the message *Caring for Health* has been adopted as our tagline. From a Board perspective, this represents providing the people who work within the region with clear direction on our vision of health care, as well as expected standards regarding the quality, quantity and nature of care.

Our Annual Report highlights some of the initiatives currently underway and the challenges we face. We believe this helps to meet the public's demand for increased accountability. It is being presented to the Minister of Health and to the public, not as a list of services, but as an indication of our vision of the future of health care in Winnipeg.

Patti Sullivan
Board Chair

Letter from the CEO

Over the last five years, the delivery of health care has undergone major changes. It is expected the rate and scope of that change will continue to increase over the next five.

This is a remarkable pace, but it is similar to changes faced by health regions across the country. The primary drivers of change in our region are: efficiency and effectiveness; patient, resident client and staff safety; providing the right care in the right place at the right time; and technology and innovation.

Dr. Brian Postl
President and
Chief Executive
Officer

The ABC Project is increasing the efficiency of the delivery of health services in Winnipeg. The WRHA's quality improvement program is helping us define our effectiveness, by measuring outcomes, as well as activity. The Winnipeg Health region is leading the country in some of our safety initiatives. We are quickly developing new processes to enhance our understanding of error and risk. As more innovations such as minimally invasive surgery, robotic procedures and computer-assisted care become available we will continue to refine the way we deliver services, to make the best use of our skills, equipment and infrastructure.

Much of this change will occur in a period of tighter fiscal restraints in response to shifting global economies and the impact they will have on our local economy.

Yet, with all this activity, the public consistently asks if we can make services easier to find and the system easier to understand. To address this challenge, the WRHA has launched a series of new initiatives to assist Winnipeggers in accessing the range of available health care services. The ENCOMPASS database (www.wrha.mb.ca), the expansion of the Health Links call centre, our new newsletter and better health listings in next year's phone book will help meet this need.

We will continue to lead changes within the health system and in the ways we serve and engage people, as we persist in our efforts to better serve the public.

B Postl

Dr. Brian Postl
President and Chief Executive Officer

WRHA Board of Directors 2002

Patti Sullivan, Chair

C.B. Neil Fast, Vice-Chair

Ms. Cynthia E. Bird

Shirley Delaquis

Betty Edel

Jean-Paul Gobeil

Father Fred Olds

Don Onofriechuk

Mary Scott

Lorraine Sigurdson

Jane Smith

Margaret Steele

Carolyn Strutt

Dr. John Wade

Dr. Shaun Lucash

Every act of **caring** heals.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Annual Report

2002/03

This year has seen many challenges and accomplishments.

Prevention and Promotion

Strategic Direction

We will lead with innovative and cost-effective health education and injury prevention programs. We will have a holistic approach that embraces all factors that influence health. We will have a community of people who contribute to their own health and well-being.

Challenges

As the WRHA develops and implements prevention and promotion strategies, we want to rely on the best available evidence that our efforts will have the short and long term impacts we strive for. Like all health services, prevention and promotion strategies compete with other priorities in the health region. By developing partnerships, we can maximize our effectiveness and better reach people in their daily lives. This requires commitment and collaboration with numerous partners, which takes time to fully develop.

Accomplishments

In 2002/2003, the WRHA was able to move forward on several key initiatives:

Under the tobacco reduction strategy, we supported the City of Winnipeg Smoking Regulation By-Law and initiated a smoke-free policy for health care facilities in the Winnipeg health region. The end goal remains to reduce exposure to second-hand tobacco smoke and to reduce tobacco use overall.

For more information about smoking cessation, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

The Tap Water Scald prevention project was another of the many prevention efforts of the WRHA with the goal of providing information to families, to reduce tap water temperatures – thus reducing scald burns from hot tap water. Over 95% of public health and home care clients found the information provided to them by their health care provider helpful, and over three quarters of public health clients with "unsafe" hot water took action to lower the temperature.

For more information on preventing tap water scalds, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

An Asthma Strategy aims to provide information and access to expertise to health care providers, patients and their families to support better management of asthma, to improve patients' lifestyles and decrease reliance on health services.

Future Directions

As we move into the next fiscal year, key prevention and promotion components include:

- a renewed commitment to healthy living. The Healthy Living Strategy will rely upon external partnerships with organizations committed to reducing child obesity levels, increasing physical activity levels across age categories and providing the public with timely information on how to improve and maintain their health and wellness.
- continued support for initiatives such as smoking prevention and cessation, seniors fall prevention, diabetes control, suicide prevention and promoting healthy schools.

Measuring Results

Smoking rates across Manitoba decreased from 26% in 2001 to 21% in 2002.

Of public health clients who were found to have unsafe hot water temperatures, 75% took action to reduce their water temperature.

Survey highlights:

There are good programs in place for injury prevention:

	2001	2002	2003
Strongly or moderately agree	46%	49%	56%
Strongly or moderately disagree	25%	19%	19%

Annual Report

2002/03

We will meet or exceed provincial and national standards.

Treatment and Support

Strategic Direction

We will deliver the health care you need. These services will be accessible and available in a fair and timely manner, delivered at health care facilities or at home by a range of health care providers. We will meet or exceed provincial and national standards. We will be innovative and cost-effective.

Challenges

Every health region works to strike the balance between the services people need, the services they want and what the community can afford. One of the ways to manage that balance is through the use of waiting lists. The Winnipeg Regional Health Authority is making decisions about health services that are based on evidence of need and benefit, and best value to the community. Because of the size and complexity of the health system, any new initiative must include considerations for the time and costs of change.

Accomplishments

Four major themes were focused upon 2002/2003. They are: efficiency and effectiveness through the Achieving Benchmarks through Collaboration (ABC) project; patient, resident and client safety; and the integration and consolidation of services.

ABC Project

Data from across the country has consistently shown that per capita Winnipeg uses more staff hours for in-hospital care than some other jurisdictions in the country. There are more personal care home beds and more home care services per capita than other regions. Yet staff continue to be busy and the demands for services remains high. The combination of these factors indicate a need for significant process reform.

The ABC Project is implementing eight initiatives and 36 projects to bring health services in Winnipeg to performance levels in line with its peers across Canada.

The Goals of the ABC Project are:

- To ensure that by 2007, health services in the WRHA will be at the Canadian benchmarks on the indicators defined within the External Reviews.
- To improve patient outcomes and patient flow.
- To increase productivity.
- To achieve system wide opportunities.
- To reinvest in targeted areas.
- To enhance our collective skills, our partnerships and our abilities to evolve, in order to meet the changing needs of patients, residents and staff.

Patient, Resident and Client Safety

The WRHA is taking deliberate steps to promote and implement systemic changes to enhance safety for the patients, residents and clients it serves. Moving from a culture of blaming to learning is at the forefront of these changes. Strong emphasis has already been placed on the reporting of errors when they happen or reporting problems that may lead to a future error. Staff and physicians have been encouraged to report errors without fear of reprisal. While reporting helps to identify and alert the system to problem areas in care and service delivery, understanding the reason for the error is even more critical.

The WRHA has instituted management practices to support and assure effective monitoring to help identify problems, raise awareness of patient safety issues and promote and foster improvements.

Investment in new technologies will help reduce errors. For example, computerized drug order entry reduces the number of times an order is rewritten until it is filled.

Integrating Services

Every year, people who work in health care in Winnipeg become more familiar with one another, as program teams and others work across sites on planning, setting standards and supporting the delivery of services.

This integration helps patients, residents and clients, as health care providers create better ways to work together and provide service.

The Winnipeg Integrated Services Initiative (WISI) takes this planning beyond health services. As ACCESS models are being planned in Winnipeg communities, WRHA and Family Services and Housing are defining news ways to bring services together to better serve their clients.

For more information on the WISI project, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

Plans for the Future

Construction of the Critical Services Redevelopment Project continues at Health Sciences Centre—the largest-ever health services capital project in Manitoba. Due for completion in 2006, the four floors of the CSRP will be connected to existing HSC buildings at all levels.

For more information on CSRP, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

Winnipeg's Health Sciences Centre will be Canada's first centre for Gamma Knife surgery. One of the more high profile Minimally Invasive Surgery techniques, Gamma Knife can replace brain surgery in the treatment of some brain disorders. The Gamma Knife is a precise device that uses gamma rays—a type of radiation—to selectively destroy brain tumors and blood vessel abnormalities deep within the brain.

Safety

The future of patient safety includes fostering and supporting more open communication among caregivers. This will include daily safety briefings between staff and their supervisors, and regular senior leader walkabouts to assist in identifying problems before they happen.

Cardiac Care

An external review of Cardiac Care in Winnipeg has just been completed and implementation of the recommendations is underway.

For recommendations of the review, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

Measuring Results

Health Services in Winnipeg are well coordinated:

	2001	2002	2003
Strongly or moderately agree	41%	46%	51%
Strongly or moderately disagree	48%	42%	40%

Of people who used emergency services, how would you personally rate your experience?

	2001	2002	2003
Excellent	17%	21%	22%
Good	25%	27%	29%
Fair	25%	27%	29%
Poor	33%	32%	26%

In 1998/1999, 51,022 CT scans were performed in Winnipeg.

The wait time for electives was approximately nine weeks.

In 2002/2003, 71,513 CT scans were performed.

The wait time for electives was approximately ten weeks.

New scanners are faster, more efficient and provide better results. Better technology provides more information to physicians, prompting more requests for scans. While the wait time has stayed almost the same, more people are being seen, and they are receiving the latest standard of care.

For more information on the Western Canada Wait List Project, visit the Web site at www.wcwl.org

The median wait time for all cardiac surgery patients in 2002/2003 was 14 days.

The cardiac surgery waiting list as of March 31,2003 was 100 patients or 9.2% of the total surgeries performed in the region. This compares well with the nationally recommended standard of 10%.

Winnipeg Regional Health Authority ranked third overall of 57 regions in the *Maclean's* magazine report, published in the June 16, 2003 issue. Last year Winnipeg ranked 16th.

For more information, visit the *Maclean's* Web site at www.macleans.ca

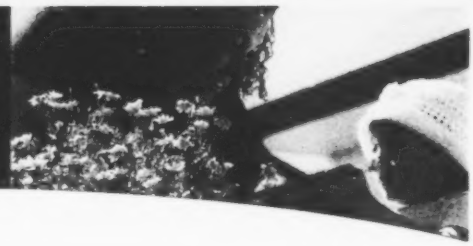
Every act of caring heals.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Annual Report

2002/03



We will deliver a culture at the WRHA that is based on the values of compassion, trust and exceptional service.

Staff

Strategic Direction

We will deliver a culture at the WRHA that is based on the values of compassion, trust and exceptional service. We will be an organization of staff who are proud of their work and are recognized, respected and rewarded.

Challenges

In Winnipeg, 27,000 people work together to deliver health services. Many work for different employers and serve different population groups. Some work in hospitals, some in community centres and people's homes, and some in long term care. The challenge in this environment is to help people recognize our similarities and seek opportunities to make the most of them, while respecting the unique knowledge that experience brings, and the distinct culture of each organization within the WRHA.

Accomplishments

The WRHA has begun the process of reviewing job classifications across the health system with the long term objective of harmonizing wages for similar work.

A joint union/management committee has been working to retool the full-time/part-time nursing staff ratios across the region to maximize continuity of care, enhance quality of work life and stabilize staffing patterns.

The Aboriginal Human Resource Initiative is building partnerships in the community and working with individuals and the health system, to create opportunities and environments that support increased representation of Aboriginal peoples within the WRHA workforce.

For more information on the AHRI, visit the Web site at
http://www.ahrdcc.com/partnerships/winnipeg_project.php

A region-wide staff satisfaction survey was undertaken for the first time, the results of which are currently being finalized. The conclusions of this survey will be useful to address regional as well as local site issues.

In September of 2002, the WRHA began an Organizational Development and Wellness Initiative, recognizing that the dynamics of teams, organizational change and external factors place a continuous stress on the health system and the people who work within it. This initiative focuses on the continued development of structures and processes to support workplace wellness, with emphasis on organizational cultures.

For more information on ODW, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

During focus groups with staff in 2002, we asked what the WRHA represented for them, and what they thought the organization should represent on their behalf. Staff consistently said that the health system should reflect caring and professionalism both internally and with the public. As a result, the WRHA launched *Caring for Health*—an initiative that reflects this perspective on health care, in all our formal communications with staff and the public, as appropriate.

A regional Occupational Health and Wellness unit was established to support and coordinate programming across all sites to ensure our workplaces are healthy and safe. Focusing on prevention and rehabilitation, the initiative partners with health care unions to promote healthy cultures.

Plans for the Future

Redefining full-time/part-time ratios for nursing and nursing related positions across the region will be a priority for the coming year.

Continuing the amalgamation of Human Resource departments, policies and procedures will increase efficiency and effectiveness in the service of staff and sites.

Workforce planning assesses retirement and graduation rates, among other factors, to predict the supply and demand for health care providers over the coming years, allowing for better long term planning.

Measuring Results

- 95% of patients who responded to a survey at one hospital rated the caring and concern of nurses as good or excellent/very good. 91% rated the caring and concern of doctors as good or excellent/very good.
- 64% of staff who responded to a regional survey either agreed or strongly agreed to the statement "Overall, I am very satisfied with my job."
- The RN projection model developed by WRHA for workforce planning in 2000, proved accurate to within 1.6% in its predictions for 2001. The has been expanded to include the province.

Annual Report

2002/03

The WRHA answers an average of three to five media queries per day.

Accountability

Strategic Direction

We will be accountable to the community and report our plans and results. Funded member organizations will be accountable to us.

Challenges

In order to establish and maintain accountability to the public, any organization must have systems to measure performance in ways that are consistent across sites and over time, and relevant to the people receiving the information and to the people collecting the information as they work.

Accomplishments

All programs in the WRHA report to the WRHA Quality Council, which reports to the Board on quality improvement initiatives, risk management and patient/client safety. A comprehensive program exists to evaluate standards of care and service delivery.

A Planning and Policy Office was established to better integrate business plans across the region. A policy framework is evolving that aligns policies regionally and provides a framework for the development, revision and monitoring of policies.

An ABC initiative is recommending organizational changes designed to support clear accountabilities across the continuum of care.

An enhanced Web site will serve as a vehicle for sharing information with the public.

Community Health Advisory Councils provide a link from the WRHA Board of Directors into the Community Areas.

The WRHA answers an average of three to five media queries per day on topics from health and wellness to service delivery and financial accountability. To read the news releases, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

An enhanced complaints management program helps sites, staff and the public to improve the health system by learning and sharing information. For more information on complaints processes, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

The Organizational Development and Wellness Initiative has taken an accountability approach in working with teams across the health system to develop agreements that support individuals to count on each other to fulfill their defined priorities. For more information on ODW, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

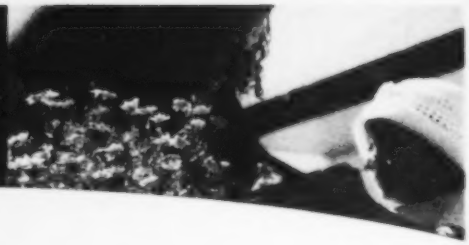
Every act of caring heals.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Annual Report

2002/03



In 2002/2003 the WRHA set out to improve public education and access to information regarding health issues.

Community Involvement and Collaboration

Strategic Direction

We will work with people and organizations in the community to improve health and well-being. We will lead with effective partnerships with other health care providers, the government and the public. We will listen to your suggestions and concerns.

Challenges

Working with partner organizations often means building partnerships to meet the needs of each organization. The increasing demand for health information has been a challenge. On one hand we were challenged to determine which health information is most useful and on the other how to deliver that information in the most effective way. Infrastructure has been and remains a stumbling block to sharing information in the health care sector.

Accomplishments

In 2002/2003, the WRHA set out to improve public education and access to information regarding health issues, trends and developments, and build ways to gain public input into setting health priorities. We took time this year to identify and establish effective community partnerships to better deliver health information. We also implemented a number of volunteer community committees.

To address the demand for health information, the WRHA has taken on a number of initiatives to provide information in a better way. We partnered with CONTACT Community Information to create and deliver a database listing of all of WRHA's services, sites and programs. The database, called ENCOMPASS, is available for public use via the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca. Those who don't have access to the Internet can call Health Links at 788-8200 or speak to information staff in WRHA community health offices and hospitals.

The WRHA continues to work with Manitoba Health and Health Links to expand the 24-hour, 7-day-a-week triage service health information phone line.

Health Services Near You
Encompass

The WRHA Newsletter, *Interactions*, formerly a staff newsletter has been expanded to include health and program information in a new publication named *Aspire!*. Targeted at both staff and public, *Aspire!* is available throughout the city in community health offices, hospitals and some clinics. For more information about *Aspire!*, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

More and more people are going on-line to seek health information, so we are rebuilding our Web site to provide information to the public on-line.

Gaining Public Input

This year the WRHA established six Community Health Advisory Councils to represent the 12 community areas in Winnipeg. Comprised of volunteers from the public, the Councils act as a direct voice from the community to the WRHA Board of Directors. For more information about Community Health Advisory Councils, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

On an on-going basis, the WRHA engages in population-based consultations to gain input from the community at large and from users of the health system. For example, this year, mental health consumers were consulted as part of the Mental Health External Review Steering Committee planning process.

Plans for the Future

The newspaper *Aspire!* is being produced on a quarterly basis and a review will be done to see that the information being provided is useful to public and staff. The distribution continues to be expanded.

As the Community Health Advisory Councils become further established, it will be their role to review specific health issues to provide input to the Board about their communities. The Councils recently completed their first reports to the Board, focusing on Child Health in their areas. The Health Authority is working with partners on strategies to address the issues that have been identified. For more information about the CHAC report, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

Measuring Results

Response to the initial edition of *Aspire!* has been very positive, with numerous requests to submit articles, run advertisements and increase distribution through waiting areas and other public venues.

Hits to the WRHA Web site continue to increase.

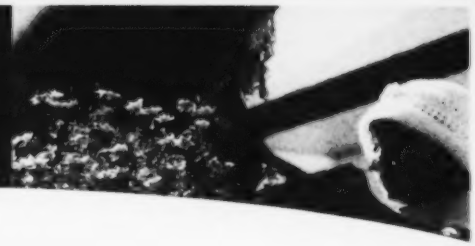
Of the public surveyed in 2003, 60% agreed that the WRHA works in partnership with family services, educational organizations and not-for-profit groups.

The WRHA does a good job of listening to the concerns of citizens:

	2001	2002	2003
Strongly or moderately agree	37%	39%	48%
Strongly or moderately disagree	44%	38%	40%

Annual Report

2002/03



Financial Statements

Statement of Operations

For the 12 months ended March 31, 2003
(in thousands of dollars)

	2003	2002 (Restated)
REVENUE		
Manitoba Health operating income	$1,308,023	$1,177,069
Other income	35,054	30,305
Amortization of deferred contributions		
Capital assets	19,024	21,020
Future expenses	4,265	1,140
	1,366,366	1,229,534
EXPENSES		
Direct operations	630,279	597,389
Amortization of capital assets	19,095	21,047
Interest – long term	17,629	17,457
Increase in future employee benefits	20,326	13,654
	687,329	649,547
FACILITY FUNDING		
Acute care facility funding	472,194	449,596
Long term care facility funding	166,013	91,874
Community health agency funding	21,366	20,779
Adult day care facility funding	2,345	2,320
Long term care community therapy services	863	628
GRANT FUNDING		
Grants to facilities and agencies	16,210	14,291
	1,366,320	1,229,035
OPERATING SURPLUS	46	499
Add		
Non-insured services net revenue	2,196	1,971
NET SURPLUS	$ 2,242	$ 2,470

Statement of Financial Position

As at March 31, 2003
(in thousands of dollars)

	2003	2002 (Restated)
ASSETS		
CURRENT		
Cash and marketable securities	$ 72,716	$ 64,298
Accounts receivable	55,151	44,858
Inventory	7,064	6,725
Prepaid expenses	2,544	4,356
Employee benefits recoverable from Manitoba Health	68,134	53,245
	205,609	173,482
CAPITAL ASSETS, net	292,313	283,151
OTHER ASSETS	162,279	149,224
	$660,201	$605,857
LIABILITIES, DEFERRED CONTRIBUTIONS AND NET ASSETS		
CURRENT		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 89,814	$ 82,585
Employee benefits payable	68,779	53,245
Current portion of long term debt	14,471	12,135
	173,064	147,965
LONG TERM DEBT AND DEFERRED CONTRIBUTIONS		
Long term debt	224,767	224,059
Future employee benefits payable	68,388	62,778
Specific purpose funds	31,322	26,911
Deferred contributions	135,542	119,739
Nurse recruitment and retention fund	7,106	6,635
	640,189	588,087
NET ASSETS	20,012	17,770
	$660,201	$605,857

In accordance with the Public Sector Compensation Disclosure Act, requests to inspect or receive copies of salary information may be forwarded to the Winnipeg Regional Health Authority, to the attention of the Director, Access and Privacy. There is an administrative fee of $20.00 to obtain a copy of the information.

For full financial statements, visit the WRHA Web site at www.wrha.mb.ca

Auditors' Report

To the Directors of Winnipeg Regional Health Authority

We have audited the statement of financial position of Winnipeg Regional Health Authority (the "Authority") as at March 31, 2003 and the statements of operations, changes in net assets and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Authority's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Authority as at March 31, 2003 and the results of its operations and cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Chartered Accountants

Deloitte & Touche LLP

Deloitte & Touche LLP

Winnipeg, Manitoba

June 16, 2003

Management's Responsibility for Financial Reporting

The accompanying financial statements are the responsibility of management and have been approved by the Authority. The financial statements were prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles and of necessity include some amounts that are based on estimates and judgements.

To discharge its responsibility for the integrity and objectivity of financial reporting, management maintains a system of internal accounting controls comprising written policies, standards and procedures, a formal authorization structure, and satisfactory processes for reviewing internal controls. This system is designed to provide management with reasonable assurance that transactions are in accordance with governing legislation, are properly authorized, reliable financial records are maintained, and assets are adequately accounted for and safeguarded.

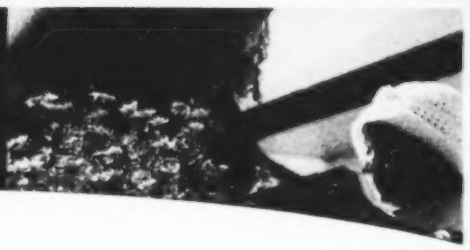
Deloitte & Touche LLP provides an independent audit of the financial statements. Their examination is conducted in accordance with Canadian generally accepted auditing standards and includes tests and other procedures, which allow them to report on the fairness of the financial statements prepared by management.

Dr. Brian D. Postl
President and Chief Executive Officer

Paul A. Kochan, FCA
Vice-President Finance and Corporate Services and Chief Financial Officer

Annual Report

2002/03



Contact Us

Thank you for taking the time to read this brief report. We are working to be more accessible to you. Please call us with your comments, questions or requests for more information at (204) 926-7000. You can fax us at (204) 926-7007, find us on the Web at www.wrha.mb.ca, or send a letter to:

1800-155 Carlton St.
Winnipeg, Manitoba
R3C 4Y1 Canada

Tel: (204) 926-7000
Fax: (204) 926-7007
www.wrha.mb.ca

Every act of caring heals.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Rapport annuel

2002/03

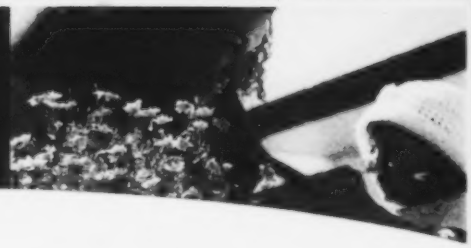
Prendre notre santé en main.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Rapport annuel

2002/03



Notre rapport annuel souligne certaines initiatives en cours et les défis à relever.

Notre message

Lettre de la présidente du conseil

Patti Sullivan
La présidente

Les Winnipegois, voir tous les Canadiens, continuent d'exiger des chefs du personnel de première ligne et des politiciens une plus grande justification de l'emploi des fonds destinés aux soins de santé. Ces demandes sont positives, mais elles entraînent plusieurs défis.

En notre qualité d'office de la santé, nous nous devons d'être transparents et plus réceptifs. Nous devons en outre réfléchir aux changements à apporter tout en continuant de protéger la confidentialité et la dignité des patients et des clients et respecter leurs droits de recevoir des soins satisfaisants en temps opportun.

Le conseil d'administration de l'Office régional de la santé de Winnipeg reconnaît qu'il doit veiller à ce que cet organisme réponde aux attentes de la population et améliore l'état des services de santé. Le Conseil reconnaît en outre la complexité de cette tâche puisque tout le système de santé canadien s'efforce de définir et d'évaluer les normes attendues en matière de soins.

Cette année, les membres du Conseil et de la haute direction se sont appliqués à définir des résultats mesurables dans le cadre d'un plan stratégique. Ces résultats sont conformes aux points de repère établis à l'échelle nationale et provinciale. Nous avons en outre demandé à la collectivité de déterminer des priorités en matière de santé en mettant sur pied six conseils consultatifs en santé communautaire. De plus, nous avons applaudi l'initiative prise par le personnel concernant la création du bulletin en santé et mieux-être *Visez l'excellence!*

L'année en cours a amené aussi son lot de défis pour la région. Alors que nous travaillons à des initiatives comme le Projet de réaménagement des services essentiels au Centre des sciences de la santé, le modèle ACCESS et le scalpel gamma, nous nous penchons aussi sur des questions concernant les soins cardiaques et la gestion des listes d'attente. Peu importe l'approche envisagée, il est évident que les intervenants du système de santé apportent des améliorations à tous les points de vue.

Par l'entremise de groupes de discussion, le personnel nous a fait savoir que nous devrions mettre l'accent sur le rôle joué par l'ORSW en tant qu'organisme de services professionnels empreints de compassion. Nous avons donc adopté l'expression *La santé, on l'a à cur* pour nous identifier. Du point de vue du conseil d'administration, nous croyons que nous devons offrir aux personnes qui travaillent dans la région une orientation claire concernant notre vision des soins de santé, ainsi que les normes attendues en matière de qualité, de quantité et de nature des soins.

Notre rapport annuel met en évidence certaines initiatives actuellement en cours ainsi que les défis auxquels nous faisons face. Nous croyons que cette démarche répondra à la demande publique concernant une plus grande reddition de comptes. Ce rapport est présenté au ministre de la Santé et à la population. Il ne s'agit pas d'une liste de services offerts, mais d'un portrait de notre vision concernant l'avenir des soins de santé à Winnipeg.

La présidente,

Patti Sullivan

Lettre du président-directeur général

Dr. Brian Postl
Le président-directeur général

Au cours des cinq dernières années, la prestation des soins de santé a connu des changements majeurs. En outre, on prévoit que le rythme et l'ampleur des changements continueront d'augmenter au cours des cinq prochaines années.

Cette évolution est remarquable, mais elle est comparable aux changements auxquels les régions sanitaires doivent faire face dans tout le pays. Les principaux moteurs de changement dans notre région sont les suivants : l'efficience et l'efficacité la sécurité; des patients, des clients résidents et du personnel; la prestation des soins adéquats au bon endroit et en temps opportun; ainsi que la technologie et l'innovation.

Le projet ARC permet d'accroître l'efficacité des services de santé à Winnipeg. Le programme d'amélioration de la qualité de l'ORSW nous aide à définir notre efficacité en évaluant les résultats, ainsi que nos activités. Au Canada, la région sanitaire de Winnipeg joue un rôle de premier plan pour ce qui est de certaines de nos initiatives en matière de sécurité. Nous élaborons rapidement de nouveaux processus pour améliorer notre compréhension des erreurs, des risques et des façons de les prévenir. Au fur et à mesure que des innovations, comme la micromanipulation chirurgicale, les interventions robotisées et les soins assistés par ordinateur, se concrétisent, nous continuerons d'améliorer notre façon d'offrir des services et d'optimiser nos compétences, notre matériel et nos infrastructures.

Une grande partie de ces changements se produiront dans une période de compressions budgétaires découlant de l'évolution de l'économie mondiale et de ses répercussions sur notre économie locale.

Toutefois, en raison de toutes ces activités, la population nous demande continuellement de faciliter l'accès aux services et de l'aider à mieux comprendre le système. Pour répondre à cette demande, l'ORSW a lancé une série de nouvelles initiatives qui amélioreront l'accès des Winnipegois aux services offerts en santé. Le répertoire ENCOMPASS (www.wrha.mb.ca), l'agrandissement du centre d'appel Health Links, notre nouveau bulletin et l'amélioration des inscriptions en matière de santé dans le prochain annuaire téléphonique nous permettront de répondre à ce besoin.

Nous continuerons d'être à l'avant-garde pour ce qui est des changements au sein du système de santé et de notre façon de servir le mieux possible la population.

Le président-directeur général,

Dr. Brian Postl

Conseil d'administration de l'ORSW en 2002

Patti Sullivan, Présidente

C.B. Neil Fast, Vice-présidente

Ms. Cynthia E. Bird

Shirley Delaquis

Betty Edel

Jean-Paul Gobeil

Father Fred Olds

Don Onofreichuk

Mary Scott

Lorraine Sigurdson

Jane Smith

Margaret Steele

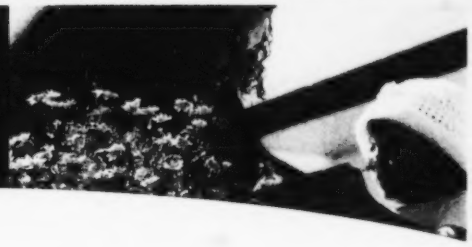
Carolyn Strutt

Dr. John Wade

Dr. Shaun Lucash

Rapport annuel

2002/03



Cette année nous avons relevé plusieurs défis et réalisé plusieurs projets.

Prévention et promotion

Orientation stratégique :

Nous jouerons un rôle de chefs de file grâce à nos programmes novateurs et économiques d'éducation en matière de santé et de prévention des blessures. Nous adopterons une approche holistique qui englobera tous les facteurs influant sur la santé. Nous aurons une communauté qui contribuera à sa propre santé et à son bien-être.

Défis :

Au fur et à mesure que l'ORSW élaborera et mettra en œuvre des stratégies de prévention et de promotion, nous nous appuierons sur les éléments montrant que nos efforts se solderont par les résultats recherchés à court et à long terme. Comme pour tous les services de santé, les stratégies de prévention et de promotion entrent en concurrence avec d'autres questions prioritaires dans la région sanitaire. En créant des partenariats, nous optimiserons notre efficacité et nous rejoindrons plus aisément les gens dans leur quotidien.

Réalisations :

En 2002-2003, l'ORSW a pu aller de l'avant dans plusieurs initiatives clés. Dans le cadre de la stratégie de lutte contre le tabac, nous avons soutenu le règlement sur l'usage du tabac de la ville de Winnipeg et avons mis en œuvre une politique antitabac destinée aux établissements de soins de santé de la région sanitaire de Winnipeg. L'objectif ultime demeure la réduction de l'exposition à la fumée secondaire et la réduction du tabagisme en général. Pour de plus amples renseignements sur le renoncement visit notre site Web à www.wrha.mb.ca

Le projet de prévention des brûlures causées par l'eau chaude du robinet représente un autre effort de prévention déployé par l'ORSW dans le but d'offrir de l'information aux familles pour les amener à réduire la température des chauffe-eau — réduisant ainsi les brûlures causées par l'eau chaude du robinet. Plus de 95 p. 100 des clients de la santé publique et des soins à domicile ont trouvé utile l'information qui leur était fournie par leurs fournisseurs de soins de santé et plus de 75 p. 100 des clients des services publics dont les chauffe-eau n'étaient pas « sécuritaires » ont pris les mesures nécessaires pour en abaisser la température.

Pour de plus amples renseignements sur la prévention des brûlures causées par l'eau chaude du robinet, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

La stratégie sur l'asthme vise à fournir des renseignements et un accès à des spécialistes aux fournisseurs de soins de santé, aux patients et à leur famille afin de mieux gérer l'asthme en vue d'améliorer la qualité de vie des patients et de réduire la dépendance envers les services de santé.

Orientations futures

Alors que nous nous dirigeons vers un nouvel exercice financier, les éléments clés pour la prévention et la promotion comprendront les points suivants :

- Un engagement accru envers un mode de vie sain. La Stratégie en matière de modes de vie sains reposera sur des partenariats avec des organismes ayant pour mandat de réduire l'obésité chez les enfants, d'augmenter l'activité physique dans toutes les catégories d'âge et d'offrir de l'information opportune à la population concernant la façon d'améliorer et de conserver sa santé et son bien-être.
- Un soutien continu des initiatives comme la prévention du tabagisme et l'abandon du tabac; la prévention des chutes chez les aînés; le contrôle du diabète; la prévention du suicide et la promotion des écoles en santé.

Évaluation des résultats

Au Manitoba, les taux de tabagisme sont passés de 26 p. 100 en 2001 à 21 p. 100 en 2002.

Du côté des clients de la santé publique chez qui on a découvert que le chauffe-eau était réglé à une température non sécuritaire, 75 p. 100 ont pris les mesures nécessaires pour réduire la température de l'eau.

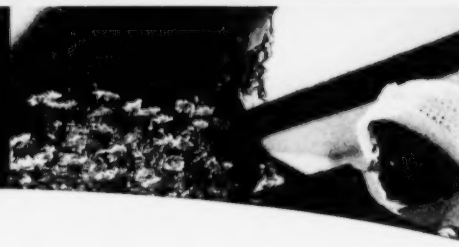
Points saillants de l'enquête

De bons programmes sont en place pour la prévention des blessures :

	2001	2002	2003
Fortement ou modérément en accord	46 %	49 %	56 %
Fortement ou modérément en désaccord	25 %	19 %	19 %

Rapport annuel

2002/03



Nous respecterons, et même dépasserons, les normes provinciales et nationales.

Traitement et soutien

Orientation stratégique :

Nous vous offrirons les soins de santé dont vous avez besoin. Ces services seront accessibles en temps opportun et d'une manière équitable et ils seront fournis dans un établissement de soins de santé ou à la maison par divers intervenants en soins de santé. Nous respecterons, et même dépasserons, les normes provinciales et nationales. De plus, nous aurons des pratiques novatrices et rentables.

Défis :

Chaque région sanitaire s'efforce de trouver le point d'équilibre entre les services dont les gens ont besoin, les services qu'ils souhaitent recevoir et les services que la collectivité a les moyens d'offrir. Un des moyens de trouver cet équilibre consiste à utiliser des listes d'attente. L'Office régional de la santé de Winnipeg prend des décisions en matière de services de santé en se fondant sur les besoins, les avantages et le meilleur rapport coût-efficacité. Vu la taille et la complexité du système de santé, toute nouvelle initiative doit tenir compte du temps et des budgets nécessaires à l'instigation de changements.

Réalisations :

En 2002-2003, nous avons mis l'accent sur trois principaux thèmes, soit : le projet ARC (Atteindre les repères par la collaboration); la sécurité des patients, des résidents et des clients, ainsi que l'intégration et la consolidation des services.

Projet ARC

Les données recueillies dans tout le pays montrent immanquablement que Winnipeg utilise par habitant un plus grand nombre d'heures-personnes pour les soins donnés à l'hôpital que certaines autres grandes villes canadiennes. On y trouve plus de places en foyers de soins personnels et plus de services de soins à domicile par personne que dans d'autres régions. Pourtant, le personnel reste occupé et les demandes de services demeurent élevées. Cet ensemble de facteurs indique la nécessité de procéder à une réforme considérable des processus.

Le projet ARC consiste à mettre en œuvre huit initiatives et 36 projets afin que les services de santé de Winnipeg offrent des niveaux de rendement comparables à ceux des autres services au Canada.

Le projet ARC vise les objectifs suivants :

- S'assurer que d'ici 2007, les services de santé offerts dans la région desservie par l'ORSW respectent les indicateurs canadiens définis dans le cadre des examens externes.
- Améliorer les résultats pour les patients et les déplacements des patients.
- Accroître la productivité.
- Concrétiser les possibilités à l'échelle du système.
- Réinvestir dans des secteurs définis.
- Améliorer nos compétences collectives, nos partenariats et notre capacité d'évoluer afin de répondre aux besoins changeants des patients, des résidents et du personnel.

Pour de plus amples renseignements sur le projet ARC, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Sécurité des patients, des résidents et des clients

L'ORSW prend les mesures nécessaires pour promouvoir et mettre en œuvre des changements systémiques afin d'améliorer la sécurité des patients, des résidents et des clients desservis. Au premier plan de ces changements, il faudra abandonner la culture du blâme pour adopter une valorisation de l'apprentissage. On a déjà mis un accent soutenu sur le signalement des erreurs au moment où elles se produisent ou sur le signalement des problèmes qui pourraient entraîner des erreurs. Le personnel et les médecins ont été invités à signaler les erreurs sans craindre les représailles. Alors que ces signalements contribuent à cerner les éléments problématiques sur le plan des soins et des services et à sonner l'alarme, la compréhension des éléments ayant mené aux erreurs s'avère encore plus cruciale.

L'ORSW a mis en œuvre des méthodes de gestion visant à soutenir et à assurer une surveillance efficace permettant de cerner les problèmes, de faire de la sensibilisation à l'égard de la sécurité des patients et de promouvoir et favoriser les améliorations.

En outre, les investissements dans les nouvelles technologies, permettront de réduire davantage les erreurs. Par exemple, l'informatisation de l'entrée des commandes de médicaments évitera d'avoir à remplir une même commande à plusieurs reprises avant de la traiter.

Intégration des services

Chaque année, les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé à Winnipeg ont l'occasion de se rencontrer alors que les membres des équipes chargées des programmes et les autres personnes travaillent à la planification, à l'élaboration de normes et au soutien des services.

Ces mesures d'intégration aident les patients, les résidents et les clients, car les fournisseurs de soins de santé trouvent ainsi de meilleures façons de collaborer et d'offrir des services.

L'Initiative pour l'intégration des services de Winnipeg (IISW) va au-delà des services de santé en matière de planification. Alors qu'on prévoit la mise en œuvre des modèles ACCESS dans les communautés de Winnipeg, l'ORSW et le ministère des Services à la famille et du Logement s'unissent pour définir de nouvelles façons d'offrir des services concertés afin de mieux servir les clients.

Pour de plus amples renseignements sur le projet IISW, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Plans d'avenir :

Les travaux de construction dans le cadre du Projet de réaménagement des services essentiels se poursuivent au Centre des sciences de la santé. Il s'agit du plus important projet d'immobilisations jamais réalisé dans le domaine des services de santé au Manitoba. Le centre de quatre étages, qui devrait être prêt en 2006, sera relié aux immeubles actuels du CSS.

Pour de plus amples renseignements sur le PRSE, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Le Centre des sciences de la santé de Winnipeg sera le premier centre au Canada à offrir la chirurgie au scalpel gamma. Représentant une des techniques de macromanipulation chirurgicale les plus en vue, le scalpel gamma peut permettre de traiter certains troubles cérébraux sans avoir recours à la chirurgie du cerveau. Le scalpel gamma est un appareil de précision faisant appel aux rayons gamma – un type de radiations – pour détruire de façon sélective des tumeurs cérébrales et des anomalies des vaisseaux sanguins profondément logées dans le cerveau.

Sécurité

Pour assurer une plus grande sécurité des patients, il faudra favoriser et encourager les communications plus ouvertes entre les fournisseurs de soins. Ces mesures comprendront des exposés quotidiens en matière de sécurité entre le personnel et les superviseurs et des visites régulières des hauts dirigeants pour participer à l'identification préventive des problèmes.

Soins cardiaques

Un examen externe des soins cardiaques offerts à Winnipeg vient tout juste d'être effectué et la mise en œuvre des recommandations formulées est en cours.

Pour consulter les recommandations, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Évaluation des résultats :

Les services de santé à Winnipeg sont bien coordonnés :

	2001	2002	2003
Fortement ou modérément en accord	41 %	46 %	51 %
Fortement ou modérément en désaccord	48 %	42 %	40 %

Si vous avez fait appel aux services d'urgence, comment évaluez-vous votre expérience ?

	2001	2002	2003
Excellente	17 %	21 %	22 %
Bonne	25 %	27 %	29 %
Acceptable	25 %	27 %	29 %
Médiocre	33 %	32 %	26 %

En avril 1998, 4 071 tomographies informatisés (TI) ont été effectuées. Le temps d'attente était de 9 semaines. En avril 2002, 5 656 ont été effectuées. Le temps d'attente était de 10 semaines.

En 1998-1999 51 022 TI ont été pratiquées à Winnipeg. Le temps d'attente pour une TI non urgents s'élevait à près de 9 semaines.

En 2002-2003, 71 513 TI ont été effectuées. Le temps d'attente pour une TI non urgente s'élevait à près de 10 semaines.

Les nouveaux scanners sont plus rapides, plus efficaces et donnent de meilleurs résultats. Une meilleure technologie offre plus d'information aut médicins, ce qui entraîne une demande accrue d scans. Bien que le temps d'attente soit demeuré presque le même naus voyons plus de gens, et ces personnes reçoivent les soins conformément aux normes les plus récontes.

Pour accéder au projet de liste d'attente pour l'Ouest du Canada, visitez le site Web à www.wcwl.org/

En 2002-2003, le temps d'attente moyen pour tous les patients nécessitant une chirurgie cardiaque était de 14 jours.

Le 31 mars 2003, la liste d'attente pour les chirurgies cardiaques comptait 100 patients ou représentait 9,2 p. 100 de toutes les chirurgies pratiquées dans la région. Ces données sont positives si on les compare à la norme nationale recommandée qui s'élève à 10 p. 100.

L'Office régional de la santé de Winnipeg s'est classé au 3e rang sur 57 régions dans le rapport sommaire national sur la santé de la revue *Maclean's*.

Pour consulter le site de *Maclean's*, visitez le site Web à www.macleans.ca/

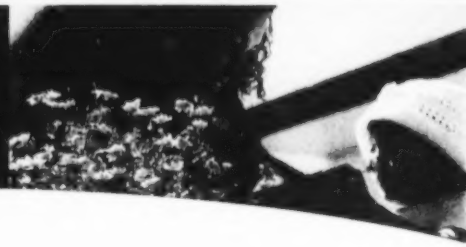
Prendre notre santé en main.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé

Rapport annuel

2002/03



À l'ORSW, nous prônons une culture fondée sur les valeurs comme la compassion, la confiance et le service exceptionnel.

Le personnel

Orientation stratégique

À l'ORSW, nous prônons une culture fondée sur les valeurs comme la compassion, la confiance et le service exceptionnel. Notre organisme est formé de membres du personnel fiers de leur travail et nous voulons qu'ils soient reconnus, respectés et récompensés.

Défis

Quelque 27 000 personnes travaillent ensemble pour offrir des services de santé à Winnipeg. Bon nombre de personnes travaillent pour des employeurs différents et servent divers groupes de population. Certaines personnes travaillent dans les hôpitaux, d'autres dans les centres communautaires et les foyers, alors que certains travaillent dans le secteur des soins de longue durée. Dans un tel environnement, les défis consistent à aider les gens à reconnaître leurs similitudes et à chercher des occasions de les mettre à profit, tout en respectant les connaissances uniques liées à l'expérience et en respectant la culture propre à chacun des organismes au sein de l'ORSW.

Réalisations

L'ORSW a enclenché le processus de révision de la classification des postes du système de santé en ayant comme objectif à long terme l'harmonisation de la rémunération du travail similaire.

Un comité syndical-patronal s'est penché sur le rapport entre le personnel infirmier à temps plein et à temps partiel dans toute la région afin d'optimiser la continuité des soins, d'améliorer la qualité de la vie professionnelle et de stabiliser les modèles de dotation en personnel.

Dans le cadre de l'Initiative en matière de ressources humaines autochtones, on forme des partenariats dans la collectivité et on collabore avec des particuliers et le système de santé pour créer des possibilités et des environnements favorables à l'augmentation de la représentation des Autochtones au sein de l'effectif de l'ORSW.

Une enquête à l'échelle de la région sur le taux de satisfaction du personnel a été menée pour la première fois. Les résultats de cette enquête sont actuellement à l'étape de mise au point. Ils nous seront utiles afin d'aborder les questions tant sure le plan régional que sure le plan local.

En septembre 2002, l'ORSW a mis sur pied une initiative sur le développement organisationnel et le mieux-être, reconnaissant ainsi que la dynamique des équipes, des changements organisationnels et des facteurs externes exerçaient des pressions constantes sur le système de santé et les personnes qui y travaillent. Cette initiative se concentre l'élaboration continue de structures et de procédures pour soutenir le bien-être professionnel, en mettant l'accent sur les cultures organisationnelles.

En 2002, nous avons demandé à des groupes de réflexion formés de membres du personnel de nous dire ce que l'ORSW représentait pour eux et ce que l'organisme devrait représenter en leur nom. De façon constante, le personnel a indiqué que le système de santé devrait refléter la compassion et le professionnalisme, tant à l'interne qu'au sein de la population. Par conséquent, l'ORSW a lancé l'initiative *La santé, on l'a à cœur*, qui reflète cette perspective dans toutes nos communications officielles avec le personnel et la population, selon les besoins.

Une unité régionale en matière de santé de bien-être au travail a été mise sur pied pour ceppuyer et cooronner la programmation sur l'ensemble des établissements pour assurer que nos lieux de travail soient sains et sécruitaires. En mettant l'accent sure la prévention et la réadaptation, cette initiative s'assoeie aux syndicats en soins de santé pour promourvoir une culture axée sur le bien-êre.

Plans d'avenir

La redéfinition des rapports entre les travailleurs à temps plein et à temps partiel pour le personnel infirmier et les postes connexes dans toute la région représentera une priorité pour l'année qui vient.

La poursuite de la fusion des services de ressources humaines, ainsi que des principes directeurs et des méthodes augmentera l'efficacité des services du personnel et des établissements.

Dans le cadre de la planification des effectifs, on évalue, entre autres, les taux de départs à la retraite et d'obtention de diplôme afin de prévoir l'offre et la demande pour les fournisseurs de soins de santé au cours des prochaines années, ce qui permettra une meilleure planification à long terme.

Évaluation des résultats

- 95 p. 100 des patients ayant répondu à un sondage dans un hôpital ont estimé que la compassion du personnel infirmier était bonne ou très bonne/excellente. 91 p. 100 ont évalué la compassion des médecins comme étant bonne ou très bonne/excellente.
- 64 p. 100 des membres du personnel ayant répondu à un sondage régional étaient en accord ou fortement en accord avec l'énoncé « En général, je suis très satisfait(e) de mon emploi ».
- Pour 2002-2003, le modèle de planification du personnel infirmier élaboré par l'ORSW en 2001 a donné des prédictions justes avec un écart de 1,2 p. 100. Le modèle sera modifié pour inclure l'ensemble de la province.

Rapport annuel

2002/03

L'ORSW répond, en moyenne, de trois à cinq fois par jour à des demander d'information par les médias.

Responsabilisation

Orientation stratégique :

Nous rendrons compte à la collectivité et nous ferons connaître nos prévisions et les résultats obtenus. Les organismes membres subventionnés devront justifier l'emploi de leurs fonds.

Défis :

Afin de mettre en œuvre l'obligation de rendre compte à la population, tout organisme doit posséder des systèmes lui permettant d'évaluer le rendement d'une manière uniforme entre les établissements et au fil du temps. Ces évaluations doivent être pertinentes pour les personnes recevant l'information et les personnes recueillant les données.

Réalisations :

Tous les programmes de l'ORSW relèvent du conseil de la qualité de l'ORSW qui, à son tour, relève du conseil d'administration en ce qui concerne les initiatives d'amélioration de la qualité, de gestion des risques et de sécurité des patients et des clients. Un programme complet existe pour évaluer les normes de soins et de services.

Un système intégré de rapports financiers améliore notre façon de gérer les dépenses et d'évaluer l'efficacité par l'intermédiaire d'ententes d'achat de services conclues avec des organismes membres.

Un bureau de la planification et des politiques a été fondé pour mieux intégrer les plans d'activités dans toute la région. Un cadre stratégique est en élaboration. Il centre les politiques à l'échelle régionale et fournit un cadre pour l'élaboration, la révision et la surveillance des politiques.

L'initiative ARC recommande des changements organisationnels afin de soutenir la formulation de responsabilités claires dans le continuum des soins.

Un site Web amélioré servira de véhicule pour le partage de l'information avec la population. Les comités consultatifs en santé communautaire servent de lien entre le conseil d'administration de l'ORSW et les collectivités.

En moyenne, l'ORSW répond de trois à cinq fois par jour à des demandes d'information présentées par les médias sur des sujets comme la santé, le mieux-être, la prestation des services et la responsabilité financière. Pour consulter des communiqués de presse, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Des programmes améliorés de gestion des plaintes aident les établissements, le personnel et la population à améliorer le système de santé en prenant connaissance de l'information et en la partageant. Pour prendre connaissance du processus de traitement des plaintes, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

L'initiative de développement organisationnel et de mieux-être a adopté une approche responsable face au travail d'équipe au sein du système de santé afin d'élaborer des ententes soutenant la collaboration entre individus pour l'atteinte des priorités définies. Pour cette initiative, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Rapport annuel

2002/03

En 2002-2003, l'ORSW s'est donné pour mission d'améliorer l'éducation du public et l'accès à l'information concernant les questions relatives à la santé

Participation et collaboration des communautés

Orientation stratégique :

Nous collaborerons avec des personnes et des organismes de la collectivité afin d'améliorer la santé et le bien-être. Nous formerons des partenariats efficaces avec d'autres fournisseurs de soins de santé, le gouvernement et la population. Nous serons à l'écoute des suggestions et des préoccupations reçues.

Défis :

La collaboration avec des organismes partenaires exige souvent la création de partenariats permettant de répondre aux besoins de chaque organisme. La demande accrue concernant l'information en matière de santé représente un défi à relever. D'une part, il nous a fallu déterminer quels renseignements seraient les plus utiles et, d'autre part, nous avons dû déterminer comment diffuser ces renseignements le plus efficacement possible. L'infrastructure demeure toujours une pierre d'achoppement pour le partage de l'information dans le secteur des soins de santé.

Réalisations :

En 2002-2003, l'ORSW s'est donné pour mission d'améliorer l'éducation du public et l'accès à l'information concernant les questions relatives à la santé, les tendances et les percées, ainsi que de trouver des moyens d'obtenir les commentaires de la population concernant la détermination des priorités en matière de santé. Cette année, nous avons pris le temps de déterminer et de former des partenariats communautaires efficaces afin de mieux diffuser l'information en matière de santé. Nous avons également créé un certain nombre de comités communautaires bénévoles.

Pour régler la question de l'information en matière de santé, l'ORSW a mis sur pied un certain nombre d'initiatives pour diffuser plus efficacement l'information. Nous nous sommes associés avec CONTACT Community Information pour créer une base de données sur tous les services, les sites et les programmes offerts par l'ORSW. Cette base de données, appelée le répertoire ENCOMPASS, est accessible à la population par l'entremise du site Web de l'ORSW à l'adresse www.wrha.mb.ca. Les personnes n'ayant pas accès à Internet peuvent communiquer avec Health Links, au 788-8200, ou s'adresser au personnel chargé de l'information dans les hôpitaux et les bureaux communautaires de l'ORSW.

Services de santé près de chez vous
Encompass

L'ORSW continue de collaborer avec Santé Manitoba et Health Links pour améliorer le service téléphonique offert 24 heures par jour, sept jours sur sept en matière de tri et d'info mation sur la santé.

L'ancien bulletin de l'ORSW *Interactions* à l'intention du personnel a été modifié par l'ajout de renseignements sur la santé et les programmes, et s'intitule maintenant *Visez l'excellence!* Ce bulletin s'adresse au personnel et à la population et est offert dans différents points de la ville, soit dans les bureaux de santé communautaires, les hôpitaux et certaines cliniques.

Pour de plus amples renseignements sur le bulletin *Visez l'excellence!*, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

De plus en plus de gens se tournent vers Internet pour obtenir de l'information en matière de santé. Nous avons donc remis à neuf notre site Web afin de fournir des renseignements en ligne à la population.

Visitez le site Web de l'ORSW à l'adresse www.wrha.mb.ca

Obtenir l'avis de la population

Cette année, l'ORSW a créé six comités consultatifs en santé communautaire pour représenter les douze collectivités de Winnipeg. Formés de bénévoles provenant de la population, les comités permettent à la communauté de s'exprimer directement auprès du conseil d'administration de l'ORSW.

Pour de plus amples renseignements sur les comités consultatifs en santé communautaire, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

L'ORSW procède de façon continue à des consultations populaires afin de recueillir des commentaires de la population générale et des utilisateurs du système de santé. Par exemple, cette année, les bénéficiaires en santé mentale ont été consultés dans le cadre du processus de planification du comité d'orientation de l'examen externe en santé mentale.

Plans d'avenir

Le bulletin *Visez l'excellence!* est publié trimestriellement. On effectuera un examen pour déterminer si l'information offerte est utile pour la population et le personnel. La diffusion du bulletin continuera de prendre de l'ampleur.

Au fur et à mesure que les comités consultatifs en santé communautaire prendront leur place, ils auront à passer en revue des questions précises en matière de santé afin de faire connaître au Conseil l'avis de la collectivité. Les comités ont récemment remis leurs premiers rapports au Conseil, dans lesquels ils mettaient l'accent sur la santé des enfants. L'office de la santé collabore avec des partenaires à l'élaboration de stratégies portant sur les questions cernées. Pour consulter les rapports des CCSC, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Évaluation des résultats

L'accueil réservé au premier numéro du bulletin *Visez l'excellence!* a été très positif. Des demandes ont été présentées pour la publication d'articles, l'insertion de publicité et l'augmentation de la diffusion dans des zones d'attente et autres endroits publics.

Soixante pour cent (60 p.cent) des membres de la population interrogés en 2003 considéraient que l'ORSW travaille en partenariat avec les services à la famille, les organismes à caractère éducatif et les groupes à but non lucratif.

L'ORSW est à l'écoute des préoccupations des citoyens :

	2001	2002	2003
Fortement ou modérément en accord	37 %	39 %	48 %
Fortement ou modérément en désaccord	44 %	38 %	40 %

Rapport annuel

2002/03

Sommaires financiers

États financiers

au 31 mars 2003
(en milliers de dollars)

	2003	2002 (Redressé)
ACTIF		
À COURT TERME		
Espèces et titres négociables	72 716 $	64 298 $
Créances	55 151	44 858
Stocks	7 064	6 725
Charges payées d'avance	2 544	4 356
Avantages sociaux recouvrables de Santé Manitoba	68 134	53 245
	205 609	173 482
IMMOBILISATIONS (nettes)	292 313	283 151
AUTRES ACTIFS	162 279	149 224
	660 201 $	605 857 $
PASSIF, APPORTS REPORTÉS ET ACTIF NET		
À COURT TERME		
Comptes créditeurs et charges à payer	89 814 $	82 585 $
Avantages sociaux à payer	68 779	53 245
Tranche de la dette à long terme	14 471	12 135
	173 064 $	147 965 $
DETTE À LONG TERME ET CONTRIBUTIONS REPORTÉES		
Dette à long terme	224 767	224 059
Futurs avantages sociaux à payer	68 388	62 778
Fonds pour fins particulières	135 542	119 739
Contributions reportés	31 322	26 911
Fonds de recrutement du personnel infirmier et du maintien en poste	7 106	6 635
	640 189	588 087
ACTIF NET	20 012	17 770
	660 201 $	605 857 $

États des résultats d'exploitation

Pour la période de 12 mois se terminant le 31 mars 2003
(en milliers de dollars)

	2003	2002 (Redressé)
REVENUS		
Revenus d'exploitation de Santé Manitoba	1 308 023 $	1 177 069 $
Autres revenus	35 054	30 305
Amortissement des contributions reportées		
Immobilisations	19 024	21 020
Dépenses à venir	4 265	1 140
	1 366 366	1 229 534
DÉPENSES		
Exploitation directe	630 279	597 389
Amortissement des immobilisations	19 095	21 047
Intérêt - long terme	17 629	17 457
Augmentation des futurs avantages sociaux	20 326	13 654
	687 329	649 547
FINANCEMENT DES ÉTABLISSMENTS		
Établissements de soins aigus	472 194	449 596
Établissements de soins de longue durée	166 013	91 874
Organismes de santé communautaire	21 366	20 779
Programme de jour pour adultes	2 345	2 320
Services de thérapie communautaires – soins de longue durée	863	628
SUBVENTIONS		
Subventions aux autres établissements et organismes	16 210	14 291
	1 366 320 $	1 229 035 $
EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT	46	499
Ajouter		
Revenu net des services non assurés	2 196	1 971
EXCÉDENT NET	2 242 $	2 470 $

Conformément à la Loi sur la divulgation de la rémunération du secteur public, on peut consulter des informations salariales ou en obtenir des copies en présentant une demande à l'Office régional de la santé de Winnipeg, à l'attention du directeur, Accès et renseignements personnels. Des frais d'administration de 20 $ seront exigés pour toute copie.

Pour voir les états financiers au complet, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca

Auditors' Report

À l'attention des directeurs de l'Office régional de la santé de Winnipeg

Nous avons procédé à la révision des états financiers de l'Office régional de la santé de Winnipeg (l'« Office ») au 31 mars 2003, ainsi que des états des résultats d'exploitation, de l'évolution de l'actif net et de l'évolution de la situation financière pour l'exercice clos à cette date. Ces états financiers relèvent de la direction de l'Office. Notre responsabilité consiste à nous prononcer sur ces états financiers à la lumière de la vérification effectuée. Nous avons effectué la vérification conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces principes exigent que nous planifiions une vérification de manière à avoir une certitude raisonnable quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend l'examen par sondages des données concernant les opérations comptables. La vérification comprend en outre l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation générale des états financiers.

Nous concluons que les états financiers offrent une présentation fidèle de la situation financière de l'Office, au 31 mars 2003 et des résultats afférents aux activités et au flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

Comptables agréés

Deloitte & Touche LLP

Deloitte & Touche LLP
Winnipeg, Manitoba
Le 16 juin, 2003

Responsabilité de la direction relativement aux états financiers

Les états financiers ci-joints relèvent de la direction et ont été approuvés par l'Office. Ces états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada et comprennent nécessairement des sommes fondées sur des estimations et des projections rationnelles.

Afin de s'acquitter de cette responsabilité avec intégrité et objectivité, la direction a mis en place un système interne de contrôles comptables constitués de politiques, de normes et de procédures écrites, une structure formelle d'autorisation et des processus de bon fonctionnement pour la révision des contrôles internes. Ce système vise à fournir à la direction une garantie raisonnable que les transactions sont conformes aux lois applicables, qu'elles ont fait l'objet d'autorisations valables, que des documents financiers sûrs sont tenus et que les éléments d'actifs sont adéquatement comptabilisés et protégés.

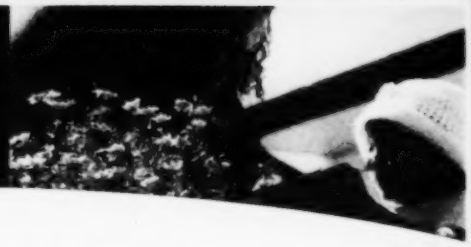
Le cabinet Deloitte & Touche LLP se charge de la vérification externe des états financiers. Il effectue la révision selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et a recours à des contrôles et à d'autres procédures qui lui permettent de juger de la fidélité des états financiers préparés par la direction.

Dr. Brian D. Postl
Président – directeur général

Paul A. Kochan, FCA
Vice-président, Finances et Services de gestion Directeur des finances

Rapport annuel

2002/03



Contactez-nous

Merci d'avoir pris le temps de lire ce bref rapport. Nous nous efforçons de devenir plus accessibles. Nous vous prions de faire parvenir vos commentaries, questions, ou demandes de renseignements au (204) 926-7000. Vous pouvez également nous envoyer une télécopie au (204) 926-7007, visitez notre site Web à www.wrha.mb.ca ou nous écrire à l'adresse suivante :

155, rue Carlon, suite 1800
Winnipeg (Manitoba)
R3C 4Y1 Canada

Tél : (204) 926-7000
Téléc : (204) 926-7007
www.wrha.mb.ca

Prendre notre santé en main.

Winnipeg Regional Health Authority
Caring for Health

Office régional de la santé de Winnipeg
À l'écoute de notre santé